

Основные показатели эффективности государственных услуг

© 2012 М.С. Таболина

Московский государственный институт электроники и математики
(технический университет)
E-mail: OET2004@yandex.ru

В статье рассматриваются основные показатели эффективности оказания государственных услуг и анализируются существующие в России проблемы, препятствующие разработке единых стандартов оказания государственных услуг с учетом потребностей граждан и необходимого качественного уровня.

Ключевые слова: государственная услуга, показатель эффективности, ноу-хау.

С точки зрения экономики, услуга - деятельность, полезный результат, которой не имеет овеществленного характера¹. Как и товар на рынке, услуга - это объект купли-продажи. Однако она не материальна и используется непосредственно во время производства. В данной связи В.И. Видяпин в "Экономической теории"² подчеркивает отсутствие вещественности в стоимости услуги.

Появление термина "государственная услуга" стало не только заимствованием заграничного опыта, но и осознанием изменившейся социальной роли государства в обществе. Государство стало более чутко реагировать на потребности и экономические реалии общества. Государственная услуга - некий товар, поставляемый государством напрямую или же путем инвестирования в частный сектор, который, в свою очередь, становится производителем.

Попытки объяснить понятие "государственная услуга" прослеживаются в различных законах и нормативных актах. Косвенное толкование данного термина имеет место в Федеральном законе о государственной гражданской службе и Налоговом кодексе.

По мнению А.В. Степанова, государственные услуги представляют собой нормативно установленный способ обеспечения прав и свобод, а также законных интересов граждан и организаций государственными органами власти³. Среди признаков услуг исследователь обозначил индивидуальный характер их предоставления и возможность реализации прав клиентом перед органами государственной власти.

Функционирование государство осуществляет путем контроля, ценовой политики, а по запросу физических или юридических лиц оно обеспечивает оказание соответствующих услуг.

Концепция реформирования государственной службы утвердила понятие государственной услуги и ответственности чиновников перед гражданами. Необходимость исполнения должност-

ных обязательств перед услугополучателями стало неотъемлемой частью функционирования государственного аппарата. Граждане получили возможность требовать оказания надлежащего уровня услуг в установленный срок.

Говоря об особенностях формирования стоимости государственной услуги, следует отметить, что изначально ввиду высокой социальной значимости нельзя переносить на услуги рыночные механизмы ценообразования без изменений. Формирование тарифов исключительно на рынке привело бы к тяжелым экономическим последствиям как для государства, так и для потребителей услуг. Поэтому государство взяло в свои руки схему создания цен на услуги и выпустило ряд законов касаясь размеров и порядка выплат. Однако в условиях переходной экономики стало ясно, что сугубо централизованных методов тарификации недостаточно. Требуется более гибкий подход, сочетающий в себе контроль государства и влияние рыночных механизмов на тарифное ценообразование. На сегодня продолжают изыскания в области нахождения оптимальных условий для образования гибкой стоимости на государственные услуги, разрабатываются новые законодательные акты и проводится анализ рыночной экономики для выявления нужд потребителей.

Однако остаются и проблемы, связанные в основном со слабой системой обратной связи, отсутствием четкого перечня государственных услуг и недостаточной проработанностью нормативно-правовых норм, регулирующих данную область. В связи с этим возникают споры относительно введения в перечень новых услуг, их стоимости. Отсутствие стандартизации государственных услуг приводит к дефициту государственных услуг, с одной стороны, и переизбытку (навязыванию) - с другой.

Государственные органы самостоятельно организуют порядок предоставления той или иной услуги, ценообразование, срок выполне-

ния. Вследствие этого делается упор на наиболее выгодные проекты без необходимого анализа нужд потребителей.

Многозначность понятия государственных услуг объясняется разнообразными направлениями функциональной деятельности административной реформы и разделением функций исполнительной власти в связи с контролем бюджетных расходов и ответственностью за исполнение обязательств.

Относительно оказания государственных услуг у граждан и юридических лиц возникают определенные требования к государственным служащим касаясь их профессионализма: внимательности, готовности предоставить точную информацию, отсутствия материальной заинтересованности и т.д.⁴

Говоря о требованиях, предъявляемых к государственным служащим, следует отметить, что:

- предоставление государственных услуг требует от служащего рассмотрения граждан как клиентов, в первую очередь оплачивающих деятельность органов власти;
- следует также различать процесс предоставления услуги и результат, что требует профессиональных качеств и опыта;
- важно знать мнение потребителей о своей работе и постоянно обновлять эти данные путем проведения опросов и анкетирования.

Если говорить в целом о государственном секторе, то следует подчеркнуть, что его реформирование является попыткой снизить расходы государства, увеличить эффективность принятия политических решений и повысить качественный уровень оказания государственных услуг. Безусловно, для улучшения показателей эффективности оказания услуг необходимы длительный период времени и система анализа результативности обратной связи с потребителями этих услуг.

С экономической точки зрения, в первую очередь, важно оказание государственных услуг на определенном качественном уровне. Удовлетворенность граждан конкретным набором услуг и отсутствие чрезмерного участия государства в этом процессе могут значительно улучшить сегодняшний уровень взаимодействия между ними.

На данный момент актуальным стал вопрос введения системы стандартов на государственные и муниципальные услуги, поскольку именно государственная стандартизация выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей, кроме этого, распространяется на все уровни управления, что увеличивает необходимость повышения уровня эффективности оказания государственных и муници-

пальных социальных услуг посредством формирования стандартов и проработки механизма их обеспечения⁵.

Под стандартом оказания государственной услуги понимается определенный набор требований к порядку оказания услуги органом власти, сочетающий ноу-хау в технической, материальной и ресурсной сфере с нуждами потребителей. В письменной форме стандарт государственной услуги устанавливается нормативно-правовым актом, определяющим место оказания услуги (желательно в транспортной доступности от конкретного района), необходимый для ее предоставления промежуток времени, цены на услуги, требования к квалификации персонала и информационную поддержку клиентов. Иными словами, стандартизация услуг подразумевает некий договор между государством и обществом, где указывается, что действительно требуется от государства, а что является лишним.

Процесс стандартизации государственных услуг в целом определяется следующими направлениями:

- повышением качества государственных услуг путем вовлечения в процесс физических лиц, юридических лиц и контролирующих органов;
- оптимизацией качества услуг, т.е. разграничением сфер деятельности и влияния, передачей некоторых услуг в частный сектор без серьезных последствий для потребителей (повышения цен, падения качества и т.д.), прекращением навязывания государственных услуг принудительно;
- конституционной защитой прав и интересов потребителей со стороны органов власти и должностных лиц.

В соответствии с проектом Федерального закона Российской Федерации "О стандартах оказания государственных услуг" под стандартами государственных услуг понимаются "установленные нормативными правовыми актами и единые на всей территории Российской Федерации требования к объему, качеству и условиям предоставления государственной услуги"⁶. Что касается одинакового объема предоставления услуг в центральной части России и по регионам, то данное требование несложно соблюдать. Говоря же об эффективности и условиях предоставления услуг, невозможно отметить наверняка, будут ли они одинаковы на всей территории или же будут различаться в зависимости от бюджета и местоположения соответствующего государственного органа. Однако стандарты качества и доступности государственных услуг для граждан устанавливаются актами Президента и Правительства РФ, таким образом, обеспечивая исполни-

тельную власть соответствующими полномочиями на пути к осуществлению контроля и надзора за предоставлением данных услуг.

Ключевыми показателями, влияющими на ценность государственной услуги, по мнению автора, являются:

- эффективность производства государственной услуги (т.е. оперативность, отсутствие расточительности ресурсов);
- качество конечной услуги.

Оперативность услуги подразумевает оказание услуги в заранее оговоренный срок, как, например, обязательство выдать загранпаспорт по истечении тридцати дней, а также своевременное реагирование на вопросы, жалобы, предложения со стороны граждан. На данный момент более всего способствует оперативности предоставления информации электронное правительство и возможность консультирования в режиме он-лайн. По данным статистики функционирование электронного правительства эффективно снижает временные затраты на получение необходимой информации и оформление документов.

Само понятие “качество” весьма неоднозначно, однако его сущность лежит в наиболее полном удовлетворении потребителя путем максимально точного соблюдения всех его требований и пожеланий.

Таким образом, основные показатели эффективности сводятся к своевременному реагиру-

нию на ситуацию экономии ресурсной составляющей, планированию и анализу текущей деятельности.

В итоге видно, что вышеописанные показатели являются взаимосвязанными, поскольку эффективность определяет во многом качество услуги, т.е. насколько четко, профессионально и своевременно услуга была оказана, а качество, в свою очередь, не может обеспечиваться без оперативности, целенаправленности и задействования всех необходимых ресурсов.

¹ Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России. М., 2006. С. 5-15.

² Видяпин В.И. Экономическая теория: учебник. М., 2003.

³ Степанов А.В. Стратегия развития государственных административных услуг в регионе (организационно-экономический аспект): дис. ... канд. экон. наук. М., 2009. С. 59.

⁴ Профиль. 2006. □ 8. С. 11.

⁵ Цыбулевская Н.А. Формирование стандартов на государственные и муниципальные социальные услуги населению. Екатеринбург, 2008.

⁶ Перечень показателей в Постановлении Правительства РФ □ 322 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. □ 825 “Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации”» напрямую не включает показатели, характеризующие степень использования ИТ-технологий в регионах и успешность мероприятий по формированию “электронного правительства”.

Поступила в редакцию 05.02.2012 г.